



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – 1º Semestre 2020**

Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (DGTEC)

Período de Referência:
1º SEMESTRE 2020

Emitido em:
21/07/2020

Aprovado por:
Humberto Vieira da Cruz

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	4
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS .	6
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	7
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	7
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	10
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	10
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	10
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	11
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	13
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	18



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (junho/2020)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fonte: DGTEC



Estações de trabalho: **27.183**

Processo eletrônico – unidades: **807**

Totalmente eletrônicas

1º Grau (incluindo JE e TR): **21**

2º Grau: **05**

Híbridas

1º Grau (incluindo JE e TR): **749**

2º Grau (sem Conselho da Magistratura): **31**

Virtualização de processos: **97,39%**

Distribuição 1ª e 2ª Instâncias: **108.694**

Processos físicos: **2.832**

Processos eletrônicos: **105.862**

Acervo 1ª Instância (sem dívida ativa): **3.768.469**

Processos físicos: **1.311.283**

Processos eletrônicos: **2.457.186**

Acervo 1ª Instância (com dívida ativa): **8.724.414**

Processos físicos: **3.490.432**

Processos eletrônicos: **5.233.982**

Acervo 2ª Instância (sem Conselho da Magistratura): **162.086**

Processos físicos: **8.688**

Processos eletrônicos: **153.398**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
PE - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação)	100,00%	100,00%	Em junho de 2020 foi finalizada a ampliação do Processo eletrônico judicial, com as implementações nas Varas Criminais do Estado, bem como, a competência Infância e Juventude na Capital. Atingindo assim, os 100,00% do Projeto.
PE - Atualização do Parque Tecnológico (continuação)	46,08%	17,38 %	Neste semestre ocorreu a substituição dos microcomputadores nas serventias judiciais da Capital. Instalação de segundo monitor nas Varas e Juizados Criminais. Instalação do segundo monitor nas unidades administrativas para utilização do Sistema SEI. Substituição dos notebooks dos magistrados em andamento. O projeto de substituição de scanner também foi retomado após paralização temporária, a fim de atender o mutirão para utilização do Sistema SEEU (força tarefa).
Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.)	100,00%	40,00%	Projeto foi disponibilizado em produção a todas as Diretorias Gerais. Projeto atrasou, aguardando publicação do Ato Normativo que estava sendo analisado e tratado no processo SEI 2019-0613053, para oficialização do projeto em produção.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.)	59,50%	47,00%	Entregas, ações e percentuais foram alterados para adequação das novas prioridades da administração e dos gestores do PJE. A ação de aquisição dos servidores X86 foi excluída devido a nova estratégia de utilizar o armazenamento na nuvem do CNJ, dispensando a aquisição dos equipamentos. A licitação de empresa para serviço de análise de negócio e treinamento foi realizada e está em fase de análise da documentação da empresa.
Novo Sistema de Controle de Acesso de Usuários aos Sistemas Corporativos	100,00%	32,00%	Projeto ficou suspenso até que a nova fábrica de desenvolvimento fosse contratada a partir de outubro/2019. Paralisação foi informada a administração superior e a demanda já foi priorizada junto a nova fábrica de desenvolvimento.
Estudo para Solução de Contingência de infraestrutura de TIC	100,00%	84,00%	Devido ao envolvimento da diretoria em processos de contratação, como Switch Core, Switch de Datacenter, Switches de Acesso, Manutenção e Suporte do Appliance Web Gateway e Aquisição de Solução de Prevenção a Intrusão (IPS). O projeto se encontra em fase de levantamento e mapeamento das soluções de mercado. Vale salientar que a mudança de estratégia do PJe (nuvem no CNJ), vai possibilitar que sejam avaliadas novas alternativas para os estudos de solução de contingência.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia 99,86%	O índice de disponibilidade dos equipamentos continua bem acima da meta e dentro de níveis aceitáveis, já que por se tratarem de equipamentos eletrônicos podem sofrer panes inesperadas, mas que são resolvidas de forma rápida através de contratos de suporte de missão crítica.
Disponibilidade de Sistemas Online 99,99%	O índice de disponibilidade dos sistemas voltou à casa dos 99,99. No primeiro trimestre houve problema com o servidor que hospeda do serviço de FTP, que não possui redundância física.
Índice de processos eletrônicos novos 89,92%	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador ao longo de 2019. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e consequentemente gerando uma maior distribuição.
Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI 80,27%	Meta não foi atingida. Houve uma pequena queda do Indicador em relação ao Trimestre anterior. Substituição de equipamentos em andamento, porém prejudicada devido a Pandemia.
Índice de aderência às metas do PETIC 87,50%	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJeRJ, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a mapeamento de serviço.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
Disponibilidade do Banco de Dados 99,96%	No terceiro e quarto trimestres de 2019 ocorreram contenções devido ao excesso de acessos originadas da Internet a aplicação de consulta processual por nome. Essas contenções provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta e por vezes o acesso a um banco de dados específico, o que veio a contribuir para a seguida piora do indicador em relação ao trimestre anterior. Já no 1º Semestre de 2020, essa situação voltou a ser normalizada.
Eficácia do Call Center 61,00%	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. Por conta da Pandemia, no mês de maio as ligações não foram computadas, em razão da ausência de funcionários no atendimento telefônico. Durante esse período, as solicitações foram recebidas através de e-mail e Teams.
Produtividade dos Técnicos 101,20%	Verificou-se que o cumprimento da meta melhorou neste último semestre, apesar da Pandemia. Tendo sido alcançada em 5 meses, e ultrapassando os 100,00%, com solicitações atendidas, maior que as solicitações abertas.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

Esta Diretoria Geral buscou viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ. Como Diretoria Geral, estamos subordinados diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça, e nossas ações são submetidas ao Comitê de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CGTIC).

No âmbito dos sistemas do TJRJ, no Biênio passado foi iniciado um amplo estudo, para avaliar as alternativas de melhoria dos sistemas Jurisdicionais. Esse processo foi finalizado e indicou que há necessidade de trocarmos os atuais sistemas. Com o fim dos estudos se iniciou a implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico – Pje, ambos projetos de continuidade, como pode ser observado no capítulo 2 deste relatório, que trata da evolução dos Projetos Estratégicos.

Neste ano de 2020, apesar da Pandemia (COVID19), selecionamos demandas que julgamos significativas. E listamos abaixo as principais realizações desta Diretoria Geral no 1º Semestre de 2020:

Adequação da infraestrutura de forma a viabilizar o teletrabalho, devido à pandemia;

Adequação dos sistemas para a implantação do RDAU durante a pandemia;

Implantação do sistema SEEU na VEP (Vara de Execuções Penais);

Finalização da implantação do sistema SEI para toda a parte administrativa deste Tribunal

Disponibilização do sistema SEI aos usuários externos

Disponibilização de acesso ao teletrabalho para os servidores usuários dos sistemas Jurisdicionais através do acréscimo de 11.000 licenças de Serviço de Acesso Remoto – SAR;

Acesso remoto aos sistemas Administrativos, disponibilizando ferramenta e suporte a VPN (Virtual Private Network);

Treinamento e divulgação, em conjunto com a Microsoft, através de palestras online ao público do PJERJ, dos aplicativos do Portal Office 365;

Suporte para uso das ferramentas TEAMS e Webex na realização de eventos, audiências e sessões por videoconferência;

Auxílio no registro na plataforma CNJ Cisco Webex para as Câmaras do TJRJ, treinamento para a realização das sessões de julgamento, suporte e acompanhamento das primeiras sessões dos Desembargadores;

Suporte e treinamento a Juízes no Webex Meetings com relação ao rito da audiência e demais ferramentas complementares, como OneDrive;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Suporte aos Centros de Mediação para utilização do CNJ Cisco Webex; e Conclusão da Migração do Windows 7 para o Windows 10 para todos os micros do TJRJ.

Também foram realizados neste 1º semestre de 2020:

Implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Criminal do Estado; Implantação do Processo Eletrônico em toda a competência Infância e Juventude do Estado;

Implantação do processo eletrônico no PLANTÃO JUDICIÁRIO;

Desenvolvimento da funcionalidade que permitiu o envio de petição eletrônica para processo físico;

Desenvolvimento da funcionalidade que Possibilitou o envio das peças para virtualização dos processos por parte dos advogados;

Implantação de novo sistema para marcação e videoconferências em presídios;

Disponibilização do Novo Portal da CODIV – Coordenação Judiciária de Articulação das Varas com competência em Dívida Ativa;

Participação da Alteração do Sarqueamento (Provimento 15 e 55 da CGJ);

Implantação de distribuição processual automática na 1ª e na 2ª Vice-Presidências (sistema eJUD);

Implantação da conclusão automática aos relatores após a distribuição dos processos (sistema eJUD);

Integração com o Banco Nacional de Monitoramento Prisional (BNMP 2.0) na expedição de mandados de prisão, alvarás de soltura, contramandados e certidões de cumprimento de mandados (sistema eJUD);

Disponibilização, nas páginas dos órgãos julgadores de segunda instância e Turmas Recursais, de links para as videoconferências das sessões de julgamento eletrônicas;

Implantação do sigilo e supersigilo no Peticionamento Inicial da Segunda Instância;

Implantação da Distribuição Eletrônica para a competência Criminal;

Implantação da Distribuição Eletrônica para a competência Infância e Juventude do Estado;

Implantação da Distribuição Eletrônica para o Plantão Eletrônico;

Implantação da Distribuição Eletrônica para o Plantão RDAU/Extraordinário;

Implantação de petição eletrônica para processo físico;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Implantação do novo sistema de envio das peças para virtualização dos processos por parte dos advogado Sistema para Envio de Arquivos – SISENVARQ;

Implantação do novo sistema de Petição Inicial Eletrônica – Conselho Recursal;

Implantação do novo Portal de Serviços; Implantação de alteração do SISTCADPJ para possibilitar cadastro de empresas coligadas: Implantação do bloqueio de petições de empresas não cadastradas no SISCADPJ;

Na parte de equipamentos, ainda nesse semestre:

Ocorreu a Instalação de segundo monitor para compor serventias criminais - processo eletrônico;

Substituição de computadores e scanner;

Instalação de webcam para suprir necessidade de reuniões e audiências virtuais;

Instalação de notebook para uso das partes nas audiências criminais (andamento prejudicado pela pandemia);

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

- <NÃO APLICÁVEL>

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
-----	-----

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			X	No que se refere a recursos relacionados à pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro de analista de TI. Deficit atual de 140



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

				servidores com formação de TIC, para estar em conformidade com orientações do CNJ.
Tecnologia da Informação		X		Visando atender o crescimento da demanda solicitada pela administração, esta Diretoria Geral deu ênfase a projetos visando o aumento da capacidade de processamento do banco de dados, capacidade de armazenamento e capacidade dos canais de comunicação.
Infraestrutura		X		Esta Diretoria continua trabalhando na melhoria do monitoramento proativo dos servidores, o que proporciona a detecção precoce de problemas, e permite a tomada de ações corretivas. Também vem gradualmente investindo na duplicação de todos os servidores e storages, a fim de minimizar o risco de interrupções não planejadas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Ao longo dos últimos dois anos, esta Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, DGTEC, manteve o planejamento programado para o Biênio 2017/2018, principalmente no que se refere à definição e execução dos Projetos Estratégicos desta Diretoria Geral. Desta forma, neste início de Biênio, optamos por dar continuidade a 4 dos 6 Projetos Estratégicos definidos para o Biênio 2019/2020, elencados no capítulo 2 deste relatório.

Dentre os projetos estratégicos, dois deles foram definidos pela administração superior, Implantação do Novo Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SEI (cont.) e Implantação do novo sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje (cont.).

Embora o estudo tenha sido finalizado na gestão passada, complexidade do assunto atrasou esses dois Projetos. Esse atraso no cronograma se deu por conta dos trâmites necessários para formalização do Termo de cooperação com o TRF 4ª Região.

Vale destacar no ano de 2019, criação pelo CGTIC em maio/19 de grupo de trabalho para assuntos de fluxos do PJe, liderado pelo Dr. Gustavo Quintanilha, juiz auxiliar da CGJ. Além de criação de uma nova estrutura na área de Tecnologia para se dedicar



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

exclusivamente ao projeto Pje. Também foi criado Comitê Gestor de Governança do PJe no TJRJ, com a participação da OAB/RJ, MP/RJ e Defensoria/RJ. Também foi preparado e enviado a Presidência um processo administrativo propondo nova estrutura. Processo SEI nº 2019-0600148. Foi iniciado estudos sobre o modelo de dados do PJe para começar os trabalhos de verificação do que será preciso para futura migração.

Ainda sobre os Projetos estratégicos, elencados no capítulo 2 deste relatório, destaque-se o PE - Ampliação do Processo Eletrônico Judicial (continuação), que foi finalizado neste 1º Semestre.

Vale ressaltar também, que algumas medidas foram tomadas pela DGTEC, nesse ano de 2020, com o Pandemia (COVID19). Como Operação realizada com equipe reduzida conforme Ato Normativo Conjunto nº 25/2020 (Da Primeira Etapa de Retorno Gradual). Medidas de distanciamento foram tomadas, bem como uso de EPI. Entre as mesas da equipe de atendimento N1, há separação por placa de acrílico.

No tema da Tecnologia da Informação, buscou-se viabilizar soluções sustentáveis de tecnologia, objetivando contribuir para a celeridade, eficiência e eficácia do PJERJ. A Administração atual do TJRJ manteve os três objetivos estratégicos vinculados ao referido tema, são eles: aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI, aprimoramento dos sistemas institucionais e ampliação do acesso à tecnologia.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) – 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLANILHA DE INDICADORES													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI								
INDICADOR	Disponibilidade de Sistemas On-line (IE 38)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---								
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos sistemas on-line, evitando a interrupção dos serviços prestados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de sistemas / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Aumentar a 99,50 % o índice de disponibilização de sistemas					ORIGEM DOS DADOS	relatório mensais		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018	
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480		
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				57	19	21	16	30	57	76	97		
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,96%	99,99%	99,98%	99,99%	99,98%	99,96%	99,94%	99,93%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020	
TTS - Tempo Previsto para Disponibilização de Sistema (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040				1,11%
TIS - Tempo de Indisponibilidade de Sistema (Em minutos)				27	33	7	745	134	18				396,30%
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE				99,98%	99,97%	99,99%	99,44%	99,90%	99,99%				-0,08%
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS ON-LINE - FONTE:											
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%												
RESULTADO ATUAL	99,90%												
META	99,50%												
ANÁLISE CRÍTICA	O índice de disponibilidade dos sistemas voltou à casa dos 99,99. No primeiro trimestre houve problema com o servidor que hospeda do serviço de FTP, que não possui redundância física.												
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC continua no processo de melhoria contínua de seus processos e sistemas a fim de garantir que os sistemas estejam disponíveis 24 x 7, sem interrupções.												
Responsável pela emissão do relatório:			Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			
							Data:			21/07/2020			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da infraestrutura e dos equipamentos de TI									
INDICADOR	Disponibilidade de Infraestrutura de Equipamentos de Tecnologia (IE 41)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---									
FINALIDADE	Garantir a funcionalidade regular dos equipamentos de tecnologia							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	[1 – (Tempo de indisponibilidade de equipamentos / Tempo total do período)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	Aumentar para 99,5% o índice de disponibilização de equipamentos					ORIGEM DOS DADOS	relatórios mensais		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018		
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	129.600	131.040	132.480	132.480			
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				76	34	31	35	68	85	95	156			
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,94%	99,97%	99,98%	99,97%	99,95%	99,94%	99,93%	99,88%			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020		
TTP - Tempo Previsto para Disponibilização de Equipamentos (Em minutos)				129.600	131.040	132.480	132.480	131.040	131.040				1,11%	
TIE - Tempo de Indisponibilidade de Equipamentos (Em minutos)				27	67	41	766	158	181				485,19%	
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA				99,98%	99,95%	99,97%	99,42%	99,88%	99,86%				-0,10%	
RESULTADOS NO PERÍODO		DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA - FONTE: .												
LINHA DE BASE (31/12/2009)	99,32%													
RESULTADO ATUAL	99,88%													
META	99,50%													
ANÁLISE CRÍTICA	O índice de disponibilidade dos equipamentos continua bem acima da meta e dentro de níveis aceitáveis, já que por se tratarem de equipamentos eletrônicos podem ocorrer paneis inesperadas, mas que são resolvidas de forma rápida através de contratos de suporte de missão crítica.													
AÇÕES GERENCIAIS	A DGTEC continua no processo de melhoria contínua de seus processos e sistemas a fim de garantir que os sistemas estejam disponíveis 24 x 7, sem interrupções.													
Responsável pela emissão do relatório:				Paulo Cesar Soares do valle Júnior				Responsável (aprovação e divulgação):				Bráulio Souza		
								Data:				21/07/2020		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES														
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			X	INDICADOR DE PROJETO			X	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ / Aprimoramento dos sistemas institucionais						
INDICADOR	Índice de processos eletrônicos novos				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
FINALIDADE	Medir o índice de virtualização dos processos judiciais								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado			
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(total de processos eletrônicos novos/Total de processos novos) x 100								SENTIDO DE MELHORIA		MM			
META	100% de entrada de processos novos eletrônicos até 31/12/2018						ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de acompanhamentos/DEATE		UNIDADE DE MEDIDA	%		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	
		74,67%	75,24%	76,50%	77,53%	75,33%	74,91%	77,90%	77,36%	81,76%	81,02%	84,21%	87,54%	
	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Resultado no Per
		74,25%	77,21%	76,68%	77,39%	78,38%	78,29%	78,83%	80,47%	83,21%	86,14%	84,90%	89,78%	92,79%
2020	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Resultado no Per	
	81,61%	83,69%	85,70%	93,83%	97,16%	97,55%							89,92%	
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p>0,00% 76,68% 100,00%</p> <p>LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>Índice de processos eletrônicos novos</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	0,00%													
RESULTADO ATUAL	76,68%													
META	100,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	O percentual no 1º semestre normalmente é um pouco menor, crescendo gradativamente ao longo do ano, como pode ser observado na evolução do Indicador ao longo do ano de 2019 e 1º semestre de 2020. Esse percentual costuma se estabilizar ao longo do ano e aumentar em dezembro por conta do executivo fiscal e conseqüentemente gerando uma maior distribuição.													
AÇÕES GERENCIAIS	Levantamento de requisitos para a implantação nas competências ainda não eletrônicas.													
Responsável pela emissão do relatório: Regina Celia Brito Lourenço				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 21/07/2020						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES <small>IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.</small>																															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DIETI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																							
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento da Infraestrutura e dos equipamentos de TI																										
INDICADOR	IE-37 Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Projeto Atualização do Parque Tecnológico																										
FINALIDADE	Acompanhar atualização do Parque Tecnológico							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO INDICADOR DE EFETIVIDADE	Trimestral																						
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		SENTIDO DE MELHORIA																							
FÓRMULA	(Bens de TI com atualização menor que 7anos/Total de Bens de TI) x 100							UNIDADE DE MEDIDA	Mm																						
META	>85,00%					ORIGEM DOS DADOS	DataMart - Bens de TI	UNIDADE DE MEDIDA	UND																						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2019	1º Trim. 2019		2º Trim. 2019		3º Trim. 2019		4º Trim. 2019																							
		73,00%		73,00%		76,46%		80,27%																							
	2020	1º Trim. 2020		2º Trim. 2020		3º Trim. 2020		4º Trim. 2020																							
		80,42%		78,36%																											
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1"> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>Linha de Base</td><td>88,00%</td></tr> <tr><td>Resultado Atual</td><td>74,00%</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>81,00</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"> <tr><th>Período</th><th>Resultado</th></tr> <tr><td>1º Trim/2019</td><td>73,00%</td></tr> <tr><td>2º Trim/2019</td><td>75,23%</td></tr> <tr><td>3º Trim/2019</td><td>76,46%</td></tr> <tr><td>4º Trim/2019</td><td>80,27%</td></tr> <tr><td>1º Trim/2020</td><td>80,42%</td></tr> <tr><td>2º Trim/2020</td><td>78,36%</td></tr> </table> </div> </div>									Item	Valor	Linha de Base	88,00%	Resultado Atual	74,00%	Meta	81,00	Período	Resultado	1º Trim/2019	73,00%	2º Trim/2019	75,23%	3º Trim/2019	76,46%	4º Trim/2019	80,27%	1º Trim/2020	80,42%	2º Trim/2020	78,36%
Item	Valor																														
Linha de Base	88,00%																														
Resultado Atual	74,00%																														
Meta	81,00																														
Período	Resultado																														
1º Trim/2019	73,00%																														
2º Trim/2019	75,23%																														
3º Trim/2019	76,46%																														
4º Trim/2019	80,27%																														
1º Trim/2020	80,42%																														
2º Trim/2020	78,36%																														
LINHA DE BASE	88,00%																														
RESULTADO ATUAL	74,00%																														
META	>88,00%																														
ANÁLISE CRÍTICA	Meta não atingida, não havendo melhora do indicador em relação ao trimestre anterior. Substituição de equipamentos muito prejudicada, em virtude da Pandemia (COVID19).																														
AÇÕES GERENCIAIS	Contato com as unidades para verificar possibilidade de substituição de equipamentos, devido ao home office.																														
Responsável pela emissão do relatório: Abel Diniz				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 20/07/2020																							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES													
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA	Tecnologia da Informação			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimoramento dos sistemas institucionais								
INDICADOR	Aderência às Metas do PETI (IE 39)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	---								
FINALIDADE	Verificar o grau com que o PJERJ cumpre as metas programadas no Planejamento Estratégico de TI (PETI)							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	X	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	(Total de metas do PETI alcançadas / Total de metas do PETI) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Alcançar 100% das metas, até 31/12/2020					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Metas			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2017/2018				1ºTrim 2017	2ºTrim 2017	3ºTrim 2017	4ºTrim 2017	1ºTrim 2018	2ºTrim 2018	3ºTrim 2018	4ºTrim 2018	Δ% 2017/2018	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32	32	32	0,00%
MA - Metas do PETI Alcançadas				22	22	24	26	26	26	28	28	28	7,69%
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				68,75%	68,75%	75,00%	81,25%	81,25%	81,25%	87,50%	87,50%	87,50%	7,69%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2019/2020				1ºTrim 2019	2ºTrim 2019	3ºTrim 2019	4ºTrim 2019	1ºTrim 2020	2ºTrim 2020	3ºTrim 2020	4ºTrim 2020	Δ% 2019/2020	
TM - Metas do PETI				32	32	32	32	32	32	32			0,00%
MA - Metas do PETI Alcançadas				28	28	28	28	28	28				0,00%
ÍNDICE DE ADERÊNCIA ÀS METAS DO PETI				87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%			0,00%
RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE (31/12/2009)	40,63%												
RESULTADO ATUAL	87,50%												
META	100,00%												
ANÁLISE CRÍTICA	O Planejamento Estratégico em Tecnologia da Informação do PJERJ, define 32 metas para atendimento total das necessidades de TI, dentre elas os sistemas essenciais e estratégicos da Administração Superior. Quanto aos itens pendentes, todos são relacionados a mapeamento de serviço.												
AÇÕES GERENCIAIS	Finalizar o mapeamento de serviços, e verificar nova Resolução do CNJ sobre o tema.												
Responsável pela emissão do relatório: Willian Telles				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				21/07/2020					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	X	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	--	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--	
TEMA	Infraestrutura e Tecnologia			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.					
INDICADOR	DISPONIBILIDADE DE BANCO DE DADOS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	--					
FINALIDADE	Monitorar e garantir disponibilidade dos bancos de dados							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--	
FÓRMULA	$(\sum \text{de nº de conexões bem sucedidas no período} / \sum \text{de nº de conexões coletadas no período}) \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)	
META	> 99,50%					ORIGEM DOS DADOS	DEINF-DIBDA	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de sessões de usuário	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	1º trimestre/19		2º trimestre/19		3º trimestre/19		4º trimestre/19		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040	132.480	132.480	525.600			
		Conexões bem sucedidas	128.498	130.568	131.672	130.440	521.178			
		Conexões sem sucesso	1102	472	808	2040	4.422			
	Percentual de bem sucedidas	99,15%	99,64%	99,39%	98,46%	99,16%				
	2019	1º trimestre/20		2º trimestre/20		3º trimestre/20		4º trimestre/20		Resultado no Per.
		Conexões coletadas	129.600	131.040			260.640			
		Conexões bem sucedidas	129.496	131.040			260.536			
		Conexões sem sucesso	104	0			104			
		Percentual de bem sucedidas	99,92%	100,00%			99,96%			
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE (2012)	99,52%									
MÉDIA PERÍODO ATUAL	99,16%									
RESULTADO ATUAL	99,96%									
META	> 99,50%									
ANÁLISE CRÍTICA										
No terceiro e quarto trimestres de 2019 ocorreram contenções devido ao excesso de acessos originadas da Internet a aplicação de consulta processual por nome. Essas contenções provocaram breves contenções que reduziram o tempo de resposta e por vezes o acesso a um banco de dados específico, o que veio a contribuir para a seguida piora do indicador em relação ao trimestre anterior. Já no 1º Semestre de 2020, essa situação voltou a ser normalizada.										
AÇÕES GERENCIAIS										
Foram realizadas ações para bloqueio manual de Ips cujo perfil de acesso a esse banco especificamente não correspondia ao tempo e volume de requisições que seriam possíveis de serem realizadas por um indivíduo, o que denota características de terem sido originados de programas automatizados executados com o fim de busca ampla de dados.										
Responsável pela emissão do relatório: Sidney Aloisio Ferreira Pryor				Responsável (aprovação e divulgação): Bráulio Souza				Data: 22/07/2020		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC/DEATE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--							
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ											
INDICADOR	Relatório Demonstrativo da Eficácia do Call Center			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD - DGTEC- 003: ATENDER AO USUÁRIO											
FINALIDADE	Avaliar a eficácia do Call Center no atendimento as chamadas recebidas.												CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	--	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE	--							
FÓRMULA	[Σ de chamadas atendidas / Σ de chamadas recebidas] x 100												SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)		
META	> 95 %												ORIGEM DOS DADOS	Sistema Winav	UNIDADE DE MEDIDA	Nº chamadas telefônicas
EVOLUÇÃO	2019	Chamadas Recebidas	28.434	39.345	32.853	31.156	39.102	24.217	28.103	26.370	31.587	37.076	30.353	23.014	30.968	
		Chamadas Atendidas	26.859	24.078	19.754	17.468	20.458	14.922	22.866	23.227	23.988	23.078	20.372	15.089	21.013	
		Desistências	1.448	15.267	12.787	13.425	18.159	9.076	5.000	2.982	7.301	13.484	9.558	7.535	9.669	
		Nº Atendentes	30	30	30	28	26	29	30	30	30	30	30	30	29	
		Percentual Atendidas	94%	61%	60%	56%	52%	62%	81%	88%	76%	62%	67%	66%	68%	
	2020	Chamadas Recebidas	25.086	24.485	26.703	6.729	-	2.786	18.511						17.383	
		Chamadas Atendidas	19.780	14.860	14.882	1.424	-	657	11.542						10.524	
		Desistências	1.114	9.376	11.565	4.816	-	2.065	6.569						5.918	
		Nº Atendentes	26	26	26	26	0	56	56						31	
		Percentual Atendidas	79%	61%	56%	21%	-	24%	62%						61%	
RESULTADOS NO PERÍODO																
Linha de Base	71%															
MÉDIA PERÍODO	68%															
RESULTADO ATUAL (2018)	50%															
META	> 95%															
ANÁLISE CRÍTICA	Com base nos indicadores medidos para o período, houve piora no atendimento por parte da contratada a partir do final do ano de 2018. Em 2019, por conta da Pandemia, o Indicador abaixou bastante, e no mês de maio as ligações não foram computadas, em razão da ausência de funcionários no atendimento telefônico. Durante esse períodos, as solicitações foram recebidas através de e-mail e Teams.															
AÇÕES GERENCIAIS	Todos os indicadores de qualidade previstos no TR são medidos mensalmente. Com isso, é exercido o controle sobre a qualidade do serviço prestado. Glosas são aplicadas sempre que o padrão de qualidade exigido não é cumprido.															
Responsável pela emissão do relatório:			James Rozenberg			Responsável (aprovação e divulgação):			Bráulio Souza			Data:			22/07/2020	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - 1º SEMESTRE 2020

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES															
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGTEC-DEINF	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	--	INDICADOR DE PROJETO	--	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	--						
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ										
INDICADOR	Índice Mensal de Produtividade dos Técnicos da DGTEC			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender usuários dos Serviço de Tecnologia da Informação										
FINALIDADE	Acompanhar a produtividade dos técnicos da DGTEC.								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	--	INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	--	INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	$\left(\frac{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço atendidas}}{\sum \text{de quantidade de solicitações de serviço abertas}} \right) \times 100$								SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (mM)					
META	> 95%								ORIGEM DOS DADOS	Sistema HPSM			UNIDADE DE MEDIDA	Solicitações protocolizadas	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2019		jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas		22196	24567	20568	19885	25102	18488	26444	24812	26471	26036	23599	18334	276502
	Qtd Solicitações Atendidas		7762	30706	19901	17906	22830	19008	21864	24386	21560	25608	20613	20447	252591
	Qtd Não Atendida		14434	-6139	667	1979	2272	-520	4580	426	4911	428	2986	-2113	23911
	Percentual Atendidas		35,0%	125,0%	96,8%	90,0%	90,9%	102,8%	82,7%	98,3%	81,4%	98,4%	87,3%	111,5%	91,35%
	2020		jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Somatório do Período
	Qtd solicitações Abertas		20261	17398	21453	11705	16552	17379	23482	22989					151219
	Qtd Solicitações Atendidas		21027	18031	20098	13451	16011	18027	23878	22516					153039
Qtd Não Atendida		-766	-633	1355	-1746	541	-648	-396	473					-1820	
Percentual Atendidas		103,8%	103,6%	93,7%	114,9%	96,7%	103,7%	101,7%	97,9%					101,20%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO(2012)	82%														
MÉDIA PERÍODO(2015)	91%														
RESULTADO ATUAL (2018)	101%														
META (2018)	> 95%														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Verificou-se que o cumprimento da meta melhorou neste último semestre, apesar da Pandemia. Tendo sido alcançada em 5 meses, e ultrapassando os 100,00%, com solicitações atendidas, maior que as solicitações abertas.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>A DGTEC no ano de 2019, vem, recorrentemente, registrando o não atendimento dos níveis de serviço contratados por parte da prestadora do serviço, através de relatórios mensais enviados à empresa contratada e adotado as medidas previstas em contrato e na legislação vigente, como aplicação de glosas e instauração de procedimentos apuratórios. Já no 1ºSemestre de 2020, o Indicador melhorou consideravelmente.</p>														
Responsável pela emissão do relatório: James					Responsável (aprovação e divulgação): Braulio Souza					Data: 21/07/2020					

